

Regulamento dos serviços de certificação e avaliação da DQS



1. Serviços de avaliação e certificação

1.1 Âmbito e Aplicação

O presente Regulamento é aplicável a todos os serviços de Avaliação e Certificação oferecidos e prestados aos clientes do Grupo Internacional da DQS, incluindo todos os parceiros do Grupo. Está disponível uma lista de todos os parceiros do Grupo DQS em www.dqs-holding.com. Este regulamento aplica-se ao longo de todas as fases do processo de avaliação ou certificação, incluindo mas não limitado, a propostas, contratos, ordens de compra e de trabalho, programas e adendas acordados entre a DQS e o Cliente a não ser que seja explicitamente acordado outro modo por escrito, ou prescrito por instrumentos legais.

Este regulamento entra em vigor com efeito imediato após a sua publicação e mantém-se válido até que uma nova versão seja emitida e publicada.

Todos os serviços da DQS são prestados de acordo com este Regulamento que está também disponível, na versão inglesa, em <http://www.dqs-holding.com/en/pages/about-dqs-group/certification-rules.html> ou por pedido de qualquer escritório DQS.

Se for detectada qualquer discrepância entre a versão traduzida e a versão em Inglês deste documento, a versão em inglês terá precedência

1.2 Definições e Termos

- “**Cliente**” aplica-se a todas as organizações, incluindo os seus representantes ou aqueles que agem em seu nome que, contactam a DQS com o objectivo de receber uma proposta ou que, da DQS recebem um serviço de certificação ou avaliação.
- “DQS” aplica-se a qualquer um dos membros do Grupo Internacional DQS, incluindo os suas subsidiárias e parceiros que oferecem e/ou prestam serviços de certificação e avaliação aos seus clientes.
- “Avaliação” Significa qualquer actividade sistemática da DQS para obtenção de evidências objectivas e avaliação objectiva das mesmas para determinar a extensão na qual os critérios definidos são cumpridos; pode também ser referida como “auditoria”.
- “Avaliador” aplica-se aos avaliadores, auditores e peritos, a quem é atribuída a prestação de um serviço de certificação e avaliação em nome do grupo DQS.

1.3 Serviços de Avaliação e Certificação

A avaliação e certificação de um sistema de gestão, um processo ou um produto por uma entidade independente e competente para tal, como é o caso da DQS, gera diversos benefícios para o Cliente. Um certificado DQS constitui evidência da implementação de um sistema de gestão adequado e eficaz, um processo ou produto conforme, com capacidade de cumprir continuamente as expectativas do cliente assim como requisitos legais e regulamentares.

Durante a realização de um serviço, avaliadores qualificados e experientes irão fazer uma revisão do sistema de gestão e dos seus processos ou produtos de modo a que estes se mantenham continuamente adequados e eficazes face às alterações no mercado. Através da identificação de potenciais melhorias, os avaliadores irão ajudar a melhorar a capacidade da organização para atingir as metas e objetivos estabelecidos, aumentando assim o sucesso sustentável do Cliente. Um certificado DQS é sinónimo de confiança para os clientes e sistema de gestão certificado, processo ou produto, significando que o mesmo foi avaliado e certificado de acordo com normas e especificações reconhecidas

1.4 Referência a contratos individuais e termos comerciais.

Este regulamento de Avaliação e Certificação da DQS é parte integrante de todos e quaisquer contratos de certificação e avaliação entre o Cliente e a DQS. Os referidos contratos especificarão o tipo e a natureza dos serviços oferecidos e a prestar, incluindo o preço e o tempo previsto para a sua realização. Serão também estabelecidos termos comerciais específicos dos países onde o serviço será prestado e/ou do país de residência dos parceiros contratuais. Esses termos comerciais poderão incluir cláusulas relacionadas com a representação legal, jurisdição, responsabilidade, taxas, termos de pagamento e outros que serão definidos no próprio contrato ou num outro documento para o qual o contrato faça referência como anexo.

1.5 Relação contractual com o escritório DQS Acreditado

Sempre que um escritório DQS fornece um serviço sob autorização ou acreditação de outro escritório DQS, este age em nome do respectivo escritório autorizado/acreditado. A oferta/cotação identifica o respectivo escritório acreditado e a aceitação e assinatura do contracto local constitui um contracto de certificação vinculativo entre o

cliente e o escritório DQS autorizado/acreditado. Responsabilidade operacional, financeira e legal para actividades sob uma acreditação específica permanecem sempre sob responsabilidade do escritório DQS acreditado.

2. O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

A DQS avalia o sistema de gestão do Cliente, processos, produtos, ou partes do mesmo, com o objetivo de determinar a sua conformidade com os requisitos acordados e conhecidos, tais como, normas ou especificações internacionais, nacionais ou relativas a setores específicos. O processo de avaliação em causa poderá envolver uma ou mais etapas, terminando normalmente com um relatório da avaliação que documenta os resultados da mesma. No caso de serviços de certificação e após o cumprimento evidente de todos os requisitos, a DQS emite um certificado específico para o Cliente que confirma a conformidade com os requisitos respetivos.

Se durante uma avaliação, tiverem sido identificadas não-conformidades em relação aos requisitos das respetivas normas ou especificações, o Cliente deverá planear e implementar ações corretivas dentro de um prazo especificado. Os Certificados só serão emitidos após o Cliente conseguir evidenciar que desenvolveu as ações corretivas adequadas. O âmbito e validade do Certificado serão incluídos no mesmo.

Quase todos os resultados da auditoria são baseados num processo de amostragem, dirigido a evidências fiáveis da implementação efectiva e conformidade do sistema de gestão. Podem existir aspectos de negócio adicionais, positivos ou negativos, que não tenham sido revistos pela equipa auditora. É da inteira responsabilidade da organização investigar e avaliar o potencial impacto e âmbito dos resultados, garantido assim continuamente a conformidade com as normas aplicadas. Em casos de não conformidade, a DQS não é responsável.

A DQS e o Cliente acordam que a avaliação e/ou a certificação do sistema de gestão, processos ou produtos do Cliente, será realizada de acordo com as normas aplicáveis, os respetivos requisitos da indústria (se aplicável) e com o Acordo de Avaliação e Certificação, incluindo este documento e todos os outros anexados ou referenciados por este.

A DQS atua como uma entidade independente, neutra e objetiva em todas as avaliações e certificações. As avaliações são normalmente realizadas no “local” onde as operações do Cliente são desenvolvidas, mas podem ser parcialmente realizadas, substituídas ou complementadas por actividades de auditoria remotas. O tipo, extensão e prazos para a realização deste procedimento, estão sujeitos a um acordo, em separado, das partes envolvidas. A DQS esforça-se por minimizar quaisquer perturbações no processo de negócio do Cliente, enquanto realiza a sua atividade nas instalações do Cliente.

O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO INCLUI, EM GERAL, OS SEGUINTES PASSOS:

- 2.1 O processo inicia-se com a identificação das necessidades e expectativas do Cliente. A DQS necessita de obter informação sobre a organização do Cliente, o seu sistema de gestão, dimensão e tipos de operação. Juntamente com o Cliente, há que definir objetivos para a avaliação e/ou certificação, incluindo normas e especificações.
- 2.2 A DQS, com base nas informações obtidas na fase anterior, irá oferecer uma proposta detalhada para serviços de avaliação e certificação adaptada às necessidades individuais do cliente. Uma proposta/contrato escrito irá detalhar todo o serviço e definir os critérios de avaliação e certificação.
- 2.3 Uma **pré-auditoria**, ou “gap-analysis”, poderá ser realizada para que o Cliente saiba qual o estado de implementação do sistema de gestão, identificando pontos fortes e áreas para melhoria. No caso de **grandes projetos**, poderá ser realizada uma reunião para planeamento da avaliação, providenciando também a oportunidade do Cliente conhecer o auditor coordenador e assim, poderem em conjunto, desenvolver um plano de avaliação que seja adaptado a todas as funções e locais envolvidos. Ambos os serviços são opcionais.



- 2.4 Auditoria de 1ª Fase:** O processo de avaliação inicia-se com a revisão e avaliação da documentação do sistema, objetivos, resultados das revisões pela Direção e das auditorias internas. Durante este processo, ir-se-á determinar se o sistema de gestão do Cliente se encontra suficientemente desenvolvido e pronto para uma certificação. O auditor explicará as ocorrências e coordenará as atividades necessárias para preparar a auditoria de 2ª Fase. A auditoria de 1ª Fase não é normalmente aplicável para a certificação de processos e produtos.
- 2.5 Auditoria 2ª Fase:** A equipa auditora irá auditar o sistema de gestão, processos ou produtos do Cliente no local de produção ou entrega do serviço e/ou por utilização de técnicas de auditoria remotas. Utilizando os requisitos das normas e especificações aplicáveis, a equipa auditora irá avaliar a eficácia do sistema de gestão ao nível de todas as áreas funcionais e de todos os processos de gestão com base em observações, inspeções, entrevistas, revisão de registos e outras técnicas. Durante a reunião de fecho da auditoria, os resultados da auditoria serão apresentados ao Cliente. Caso necessário, planos de ação serão emitidos e acordados com o Cliente.
- 2.6 Avaliação do Sistema:** A DQS irá analisar o processo de auditoria e os seus resultados e decidir, de modo independente, a emissão do Certificado. O Cliente recebe um relatório da auditoria, documentando os resultados da mesma. Quando todos os requisitos aplicáveis forem cumpridos, o Cliente recebe um Certificado.
- 2.7 Auditorias de Acompanhamento:** Semestralmente ou, no mínimo, uma vez por ano, será realizada uma auditoria dos componentes críticos do sistema de gestão. Uma potencial melhoria será identificada focando a melhoria contínua e a eficácia sustentável do sistema de gestão. Para certificação de produtos, a auditoria de acompanhamento é normalmente substituída por uma auditoria de recertificação anual.
- 2.8 Recertificação:** O Certificado é frequentemente válido por um período máximo de três anos. No final deste ciclo, será realizada uma auditoria de recertificação de modo a assegurar que todos os requisitos aplicáveis são cumpridos e um novo Certificado será emitido.

Para normas específicas de sector ou para certificação de processos e produtos, o processo de certificação descrito pode ser diferente.

3. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

3.1. Manutenção do Sistema de Gestão / conformidade de processos e produtos

Com o objetivo de obtenção e manutenção de um Certificado, o Cliente deverá implementar e manter um sistema de gestão documentado que cumpra os requisitos da norma ou especificações selecionadas. No caso de certificação de processos/produtos, o cliente é responsável por garantir a conformidade contínua. O Cliente deverá providenciar evidências de conformidade e eficácia do seu sistema de gestão, processos ou produtos, que deverão estar disponíveis para avaliação pela equipa auditora. O Cliente deverá realizar todas as ações necessárias para assegurar e evidenciar que o sistema de gestão e/ou produto se encontra conforme e é eficaz.

O cliente será notificado de quaisquer alterações ao programa de certificação ou de requisitos novos ou revistos que possam afectá-lo. Caso a certificação se aplique a produção contínua, o cliente deverá garantir que o produto certificado continua a cumprir os requisitos do sistema ou produto. A DQS verificará a implementação de alterações pelo cliente e iniciará as medidas necessárias no processo de certificação

3.2. Acesso à Informação

O Cliente deverá assegurar que a DQS tem acesso a toda a informação necessária e às instalações de modo a poder realizar as suas tarefas de avaliação. O Cliente deverá assegurar que todos os seus representantes e trabalhadores irão permitir o acesso a e fornecer informação correta e completa e evidências objectivas, no momento adequado e relativamente a todos os processos que possam ser significativos para a avaliação. Dentro do âmbito da certificação do sistema de gestão, processos e/ou produtos todos os registos relacionados com reclamações e as respetivas ações, deverão ser apresentados à DQS quando assim requerido.

3.3. Notificação de alterações e incidentes especiais

O cliente é obrigado a informar atempadamente a DQS sobre quaisquer alterações, que possam influenciar o sistema de gestão certificado, processos ou produtos certificados. Isto aplica-se em particular á compra/venda da totalidade ou porção da empresa, qualquer alteração de titularidade, grandes alterações operacionais, alterações fundamentais em processos, incidentes tais como um acidente sério ou violação de uma obrigação regulamentar/legal séria as que necessite do envolvimento da autoridade reguladora competente, ou a abertura de falência ou procedimentos de composição. Em qualquer um destes casos, a DQS irá consultar com o cliente e determinar como pode ser mantido o certificado.

O cliente é obrigado a notificar imediatamente a DQS no caso de recolha de um produto. As normas de certificação individual e seus regulamentos usam janelas de tempo diferentes para cumprimento deste prazo. Estas especificações podem ser encontradas nas respectivas normas e regulamentos aplicáveis.

3.4. Independência das Avaliações

O Cliente está obrigado a evitar tudo o que possa comprometer a independência dos trabalhadores e auditores da DQS. Isto aplica-se em especial a propostas para consultoria, ofertas de emprego (incluindo a subcontratação), e a qualquer tipo de recompensas monetárias.

3.5 Direito de rejeitar Auditores

Antes da confirmação da data para a realização da avaliação, o Cliente tem o direito de rejeitar o(s) auditor(es) selecionado(s) pela DQS, desde que para tal dê uma justificação adequada. Em casos justificados, ex. caso exista uma ameaça à imparcialidade, e se as regras de acreditação aplicáveis o permitirem, a DQS nomeará um substituto para o auditor que tiver sido rejeitado.

3.6. Confidencialidade e Segurança da Informação

Os documentos entregues pela DQS aos Clientes, incluindo as Marcas e os símbolos de certificação acreditada da DQS, são protegidos por direitos de autor. O Cliente reconhece que, todos os documentos que são entregues ou disponibilizados pela DQS, continuam a ser propriedade da DQS e que só podem ser utilizados para uso interno dos Clientes e não estão disponíveis para terceiros ou para outros fins que não os referidos neste documento ou noutro, devidamente escrito e assinado. O Cliente está obrigado a manter estrita confidencialidade relativamente a qualquer informação revelada nos termos deste Acordo ou qualquer outra relativa a assuntos respeitantes à DQS, aos seus trabalhadores e auditores/avaliadores. Esta obrigação mantém-se mesmo após a cessação do contrato. O Cliente aceita esta obrigação em nome de quaisquer agentes indiretos e pessoal auxiliar.

O Cliente pode reencaminhar o relatório de avaliação na sua totalidade. No entanto, não é permitido o reencaminhamento de extratos do relatório.

3.7 Direto de usar Certificação e Símbolos

Com uma certificação DQS válida, o cliente está intitulado a utilizar o certificado os respectivos símbolos de certificação e em alguns casos os símbolos de acreditação para propósitos de promoção de acordo com as regras publicadas no [website DQS](#).

Uso autorizado dos símbolos registados [DQS Certified Management System Mark®](#), e [UL Registered Firm Mark®](#) e outros símbolos de Certificação ou Acreditação aumentarão a confiança de clientes no sistema de gestão certificado do cliente e a respectiva performance. Estes símbolos são frequentemente usados em artigos de papelaria da empresa, em brochuras, na Internet, em exposições, em veículos ou em publicidade e estão directamente associados com a organização certificada e seu sistema de gestão, processos ou produtos. O uso dos certificados e símbolos é restrito ao âmbito e ao período de validade da certificação e não serão usados num produto nem no embalamento de produto ou de qualquer outra forma que possa ser interpretada como representativa da conformidade de produto.

3.8 Reclamações

Todos os Clientes da DQS têm o direito a que os serviços sejam prestados dentro do âmbito acordado, de tal modo que, todas as expectativas razoáveis e requisitos do serviço sejam cumpridos. No caso de incumprimento dos requisitos, o Cliente tem o direito de emitir uma Reclamação junto do parceiro respetivo (com quem celebrou o contrato) da DQS. A DQS irá requerer toda a informação necessária para análise e melhoria.

3.9 Apelos

Se um cliente não concordar com uma decisão de certificação específica, o cliente pode submeter um apelo escrito e requisitar a reconsideração da decisão. Um revisor técnico diferente imparcial, não envolvido na realização da auditoria e na decisão inicial, fará a decisão final do apelo após consulta com a gestão do escritório DQS acreditado

4. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA DQS

4.1. Avaliação de Sistemas de Gestão

A DQS verifica a conformidade e eficácia do sistema de gestão certificado do Cliente, processos ou produtos através da realização de avaliações regulares (normalmente duas vezes por ano ou numa base anual). Para a realização destas avaliações periódicas, a DQS tem o direito de acesso às instalações do Cliente de acordo com as visitas de

avaliação planejadas e tem o direito de observar as operações, inspecionar processos, produtos e serviços, entrevistar trabalhadores e representantes, rever documentação e registros pertinentes e obter toda a informação necessária, utilizando para tal outras técnicas de avaliação de forma a obter evidências objectivas suficientes que irão servir de base para a decisão de certificação. Se a DQS receber, por terceiros, informação que põem em causa a conformidade ou eficácia de um sistema de gestão, processo ou produto que a DQS tenha certificado, a DQS tem o direito de realizar avaliações adicionais, não planejadas após consulta com o Cliente. No que respeita a áreas reguladas por legislação, a DQS tem o direito de realizar avaliações adicionais não previamente acordadas e sem pré-aviso, desde que tal se justifique.

4.2. Acreditação e Autorização

A DQS está autorizada, por diversas entidades acreditadores e outras Autoridades Governamentais e Não-Governamentais, a emitir relatórios e certificados de avaliação de acordo com várias normas e especificações. Para tal, tem a obrigação de autorizar os trabalhadores e pessoal auxiliar dessas entidades, a participar em avaliações. De acordo com as acreditações e regras de autorizações aplicáveis, a DQS permite a essas entidades, o acesso tanto aos seus próprios documentos como aos dados próprios dos Clientes, permissão essa que está sujeita a requisitos de confidencialidade. Além disso, sempre que as normas ou especificações explicitamente o requeiram, os dados relacionados com os Clientes e resultados das avaliações, são dados a conhecer a essas entidades. Com a aceitação deste Regulamento de Certificação e Avaliação na sua versão corrente (ex. ISO/IEC 17021-1 ou ISO/IEC 17065), o Cliente consente na aplicação destes requisitos de acreditação e autorização incluindo tudo o que precede.

A DQS está autorizada a atribuir avaliações específicas e tarefas de certificação a outras empresas do Grupo da DQS que detenham as necessárias acreditações e autorizações. Sempre que certificados sejam emitidos por outras empresas do Grupo DQS que não o parceiro DQS contratado pelo Cliente, todos os direitos e obrigações relevantes, se aplicam igualmente aos outros parceiros acreditados do Grupo DQS.

4.3 Nomeação dos Avaliadores/Auditores

A nomeação de um avaliador/auditor competente é unicamente da responsabilidade da DQS. A DQS só utiliza avaliadores/auditores que estejam devidamente qualificados para as tarefas com base na sua qualificação técnica, experiência e atributos pessoais. Os avaliadores/auditores estão autorizados para as normas ou especificações requeridas e têm a experiência necessária na área de negócio do Cliente assim como na área de gestão e auditoria. Em alguns casos específicos de avaliações ou processos de certificação, a DQS poderá nomear uma equipa auditora composta por dois ou mais auditores. Caso requerido, a DQS enviará ao Cliente, um resumo do(s) CV do(s) auditor(es).

No caso da indisponibilidade de um avaliador/auditor, antes ou durante o processo de avaliação, a DQS fará todos os esforços para encontrar um substituto adequado, se possível.

4.4 Planeamento das Avaliações

A DQS tem o direito de planear avaliações ao sistema de gestão do Cliente. As avaliações serão planejadas com base numa conveniência mútua para ambas as partes mas tendo em conta os prazos impostos pelos requisitos aplicáveis. Datas de avaliação, serão acordadas por escrito. Uma vez confirmadas, essas datas são para serem respeitadas. Alguns acordos de avaliação poderão incluir disposições relacionadas com compensações por cancelamento ou adiamento de avaliações planejadas.

A certificação pode também incluir, dependendo da norma, auditorias não anunciadas, que são completamente não anunciadas ou anunciadas a curto prazo. Se uma auditoria não anunciada não pode ser realizada por motivos de responsabilidade do cliente (recusa de entrada) a DQS pode cobrar os custos incorridos pela preparação da auditoria não anunciada á conta do cliente. O local certificado terá de tomar as medidas necessárias pra garantir que o acesso do auditor é permitido no evento de uma auditoria não anunciada

4.5 Emissão de certificados

A DQS emitirá um certificado DQS (aqui referido como "Certificado") que será enviado ao Cliente após o mesmo ter cumprido todos os requisitos de certificação e obrigações contratuais. A decisão de certificação é unicamente da responsabilidade do parceiro acreditado do Grupo DQS e tem como base a recomendação do(s) auditor(es) para emissão do Certificado e os resultados da avaliação como registados no relatório da avaliação. Os certificados da DQS são válidos por um período limitado, normalmente a um máximo de três anos, período esse que, tem início na data da sua emissão.

4.6 Confidencialidade e protecção de Dados

A DQS compromete-se a proteger a confidencialidade de toda a informação considerada confidencial para o Cliente e que não esteja disponível ao público e que tenha sido posta ao dispor da DQS durante a realização de atividades de avaliação nas instalações do Cliente e nos casos em que esta informação esteja relacionada com assuntos internos do Cliente ou com as suas relações de negócio. O mesmo é aplicável aos resultados verbais e escritos das avaliações. A DQS só divulgará informação confidencial a terceiros, com autorização escrita do Cliente, a menos que requerido legalmente ou se expressamente previsto de outra forma neste Regulamento de Certificação e Avaliação. Estes compromissos aplicam-se também após término do contrato. Em alguns esquemas de certificação específicos de sector, parte dos dados da auditoria e do cliente são obrigatoriamente manuseados em aplicações fornecidas pelos donos dos esquemas (ex. esquemas automóvel, aeroespacial, alimentares), o cliente consente isto.

A DQS mantém registos associados às avaliações, por um período mínimo de dois ciclos de certificação (normalmente seis anos). Estes compromissos também se aplicam após a cessação do contrato.

4.7 Publicidade

A DQS tem o direito de manter e publicar um registo de todos os Clientes detentores de uma atual certificação DQS. Esta publicação contém o nome e o endereço da organização certificada, bem como o âmbito e norma de referência/especificação e estado da certificação. O Cliente consente na publicação da referida informação. Adicionalmente, durante o processamento da oferta a informação do cliente é armazenada e processada em bases de dados externas de donos dos esquemas. O cliente concorda com a aceitação da oferta que os seus dados podem ser armazenados, acedidos e vistos por terceiras partes nas bases de dados correspondentes

4.8 Comunicação Electrónica

Não obstante o referido acima, o Cliente autoriza a DQS a transmitir informações confidenciais não criptografadas e outras informações, através da Internet ou de uma rede pública de endereços de correio eletrónico ou outros locais fornecidos pelo Cliente. O Cliente reconhece que a DQS não pode garantir a privacidade e confidencialidade dessas transmissões. O Cliente concorda que a transmissão, por parte da DQS de informações confidenciais através da Internet ou outra rede pública, não será considerada uma violação de qualquer obrigação de confidencialidade ao abrigo deste Regulamento de Certificação e Avaliação e que a DQS não será responsável por quaisquer danos resultantes de tais transmissões desde que, tais informações confidenciais sejam tratadas com o mesmo grau de cuidado como a DQS lida com as suas próprias informações confidenciais.

Se o Cliente utilizar uma hiperligação para o sítio da Internet da DQS, o Cliente concorda com o seguinte: (i) as informações contidas no sítio da Internet da DQS pertencem à DQS; (ii) a hiperligação do sítio da Internet, transferirá o utilizador directamente para o sítio da Internet da DQS como divulgado pela DQS sem impor quaisquer molduras, janelas de navegação ou conteúdo de terceiros; e (iii) a hiperligação do sítio da Internet não pode sugerir que o Cliente ou os seus produtos ou serviços são endossados pela DQS.

5. CERTIFICADOS E MARCAS

5.1 Emissão e utilização das Marcas

A DQS emite certificados que atestam a conformidade do sistema de gestão, processos ou produtos do Cliente com determinadas normas nacionais e internacionais bem como, com requisitos reconhecidos específicos da indústria ou requisitos específicos de clientes. Os certificados são emitidos quando o Cliente tiver demonstrado que, no decorrer de uma avaliação, todos os requisitos foram cumpridos. O Cliente tem o direito de usar o Certificado e as Marcas de certificação relacionadas de modo a promover a confiança com parceiros de negócio.

Após a emissão de um Certificado, será estabelecido um serviço periódico de avaliação para garantir que a conformidade do sistema de gestão, processos ou produtos é mantida de forma contínua. A certificação e a manutenção da mesma estão condicionadas ao cumprimento do acordo de certificação e à contínua adesão aos seus termos e condições por parte do Cliente.

O Cliente concorda em cooperar com a DQS para averiguação de factos, nos casos em que for reportado que o sistema de gestão do Cliente, processos, produtos ou serviços não estão em conformidade com os requisitos de regulamentação, estatutários, legais, de certificação ou outros requisitos aplicáveis. O Cliente concorda em partilhar informação com a DQS incluindo, os desvios relatados e as medidas corretivas necessárias.

O Cliente concorda que o serviço periódico de acompanhamento, como é o caso da realização de avaliações periódicas e outras avaliações de carácter excepcional realizadas pela DQS, têm como objectivo a verificação de que o Cliente toma as medidas necessárias para a manutenção da conformidade do seu sistema de gestão,

processos ou produtos de acordo com os requisitos de certificação e que o Cliente, não se encontra, de modo algum, dispensado das suas responsabilidades relativas ao seu sistema de gestão, processos, produtos e serviços, dentro do âmbito da certificação.

Os Certificados e Marcas não podem ser transferidos para sucessores ou outras Organizações. Após ter sido ultrapassado o prazo de validade de um certificado ou este ter sido suspenso, retirado à organização (revogação) ou anulado, o Cliente deverá terminar todas as suas atividades de promoção ou de qualquer uso da certificação. O Cliente concorda em devolver o Certificado à DQS após expirado o prazo de validade, revogação ou anulação do mesmo. O direito de retenção do mesmo é excluído.

5.2 Não emissão de Certificados

A DQS só pode emitir Certificados, após a avaliação (inicial ou de re-Certificação), se todos os requisitos das normas aplicáveis, especificações e contratos, tiverem sido cumpridos. No caso de incumprimento, o avaliador/auditor documentará as ocorrências num relatório de não-conformidades e/ou de outro modo poderá ainda identificar as deficiências que necessitem de ser ultrapassadas para que um Certificado possa ser emitido.

Todas as não-conformidades ou outras deficiências deverão ser eliminadas antes da emissão de um Certificado pela DQS. Caso seja necessário, a DQS poderá ter de repetir a avaliação na sua totalidade ou parcialmente. Se as não-conformidades não tiverem sido eliminadas ou se os requisitos necessários para a atribuição de um Certificado não tiverem sido totalmente cumpridos, mesmo após a realização de uma avaliação de seguimento, o procedimento de Certificação será concluído com a emissão de um relatório sem emissão de um Certificado.

5.3 Suspensão, Revogação e Anulação de um Certificado

5.3.1 Suspensão

A DQS tem o direito de suspender temporariamente um Certificado nos casos em que o Cliente viole obrigações relacionadas com a certificação, ou obrigações contratuais ou financeiras para com a DQS, incluindo mas não limitada a:

- As ações corretivas não foram evidenciadas e adequadamente implementadas dentro do prazo estabelecido para tal;
- O Plano de auditorias proposto pela DQS, para as avaliações periódicas necessárias para a manutenção da certificação, não foi seguido, tendo sido excedido o prazo determinado para a realização das mesmas;
- A DQS não foi atempadamente informada sobre alterações planeadas ao sistema de gestão, incidentes especiais ou recolhas de produto (ver 3.3) ou outras alterações, que afetem a conformidade com a norma ou especificação que constitui a base para as avaliações;
- Um Certificado DQS, ou um símbolo de certificação que tenha sido incorretamente utilizado;
- Os pagamentos devidos relativos aos serviços de avaliação ou de certificação não foram realizados atempadamente ou pelo menos, após um aviso por escrito.

A DQS tem o direito de suspender o certificado se violações significativas das regras de acreditação forem descobertas após a decisão de certificação

A DQS notificará o Cliente, por escrito, em caso de proposta para suspensão. Se os motivos para a suspensão não forem eliminados num prazo de duas semanas, a DQS informará o Cliente, por escrito, da suspensão do certificado indicando as razões assim como as ações corretivas necessárias para que a certificação seja reintegrada.

Os Certificados são normalmente suspensos por um período de tempo determinado (normalmente até um máximo de 90 dias). Se as medidas requeridas tiverem sido implementadas de modo a que possam

ser evidenciadas e sejam consideradas eficazes, dentro do prazo definido, a suspensão do Certificado será cancelada. Se as medidas requeridas não tiverem sido implementadas dentro do prazo estipulado, a DQS poderá retirar (revogar) o Certificado nas condições que se seguem.

5.3.2 Revogação

A DQS tem o direito de revogar Certificados ou declará-los inválidos, após notificação escrita para o Cliente, nos seguintes casos:

- O período de suspensão do Certificado foi ultrapassado;
- A conformidade do sistema de gestão, processos ou produtos com a norma ou especificação no qual se baseia não está assegurado ou o Cliente não tem a vontade ou a capacidade para eliminar as não conformidades;
- O Cliente continua a utilizar a certificação para promoção mesmo após a suspensão do Certificado;

- O Cliente utiliza a certificação de tal forma que poderá pôr em causa a reputação do organismo de certificação ou da DQS;
- As condições existentes que levariam à emissão de um Certificado já não se aplicam;
- O Cliente inicia, voluntária ou involuntariamente, um processo de falência;
- O Cliente termina o vínculo contractual com a DQS.

5.3.3 Anulação

A DQS tem o direito de anular Certificados, ou retroativamente declará-los inválidos nos seguintes casos:

- Se posteriormente, se vier a verificar que os pré-requisitos exigidos para a emissão do Certificado não tinham sido cumpridos;
- O Cliente comprometeu de alguma forma o processo de certificação, de modo a que a objetividade, a neutralidade ou a independência dos resultados da avaliação são, no julgamento da DQS, postos em questão.

6. Requisitos de programa adicionais

Para alguns sistemas de gestão específicos do sector ou certificação de produto e serviços de avaliação, requisitos de programa obrigatórios adicionais podem ser aplicáveis, incluindo, mas não limitado a:

Sector Automóvel:	Anexo Automóvel	https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/
Sector Aeroespacial:	Anexo Aeroespacial	https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/
DQS GmbH – Sector Ferroviário:	Anexo IRIS	https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/ and/or https://www.dqs.de/en/auditing-and-certification-regulations/
DQS Inc. – Sector Telecomunicação	Anexo TL9000	https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/ and/or https://dqsus.com/requirements-and-regulations/
Programas DQS MED:	Auditorias DQS e regulamentos de certificação da DQS Medizinprodukte GmbH e seus suplementos	https://www.dqs-med.com/good-to-know/general-information
Programas DQS CFS:	Condições específicas para Avaliação de Sistemas de Gestão e Certificação de produto da DQS CFS GmbH	https://dqs-cfs.com/audit-and-certification-regulations/
Mercado Chinês	Condições específicas para actividades no mercado Chinês como definido pelas autoridades governamentais Chinesas (ex. CNCA)	https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/ or http://www.dqs-cn.com/Cn/Customer/download/catid/21.html .

Fim do documento